

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Asumsi Penelitian.....	13
E. Hipotesis Penelitian.....	13
F. Kegunaan Penelitian.....	14
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	15
H. Definisi Istilah.....	18
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	19

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Pelayanan.....	26
B. Kualitas Produk.....	29
C. Citra Perusahaan.....	34
D. Keputusan Menabung.....	37

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel.....	41
C. Sumber Data.....	44
D. Pengumpulan Data.....	44
E. Analisis Data.....	48
F. Pengujian Hipotesis.....	49

## **BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN, DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data Penelitian.....	59
B. Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis.....	90
C. Pembahasan.....	106

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	120
B. Saran.....	121

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>123</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN–LAMPIRAN.....</b>	<b>128</b>
-------------------------------	------------